Social Media

Kein Newsletter via WhatsApp

[10.12.2019] Eine Nutzungsänderung verbietet den Newsletter-Versand über WhatsApp. Das hat auch Auswirkungen auf die Social-Media-Konzepte von Kommunen. Die Stadt Horb am Neckar beispielsweise sieht sich gezwungen, auf andere Kanäle auszuweichen.

Viele Städte und Gemeinden hatten sich in den vergangenen Jahren entschieden, WhatsApp als Kommunikationskanal zu nutzen, um die Bürger gezielt und schnell informieren zu können. Das Unternehmen Facebook, das den Dienst im Jahr 2014 übernommen hatte, schob dem Newsletter-Versand nun einen Riegel vor. In den FAQ heißt es: „WhatsApp ist eine private Messaging-Plattform, die ursprünglich entwickelt wurde, um Menschen zu helfen, ihre Freunde und Lieben zu benachrichtigen. Unsere Produkte sind nicht für Massenversand oder automatisierte Nachrichten bestimmt.“
Die baden-württembergische Stadt Horb am Neckar gehörte zu den Kommunen, die auf den WhatsApp-Kanal setzten. Seit April 2018 verschickte die Stadtverwaltung in der Regel drei bis vier Newsletter pro Woche. Unterstützt wurde sie vom Dienstleister MessengerPeople, einem verifizierten WhatsApp-Business-Solution-Provider, über dessen Software-as-a-Service-Plattform Städte, Gemeinden und Unternehmen verschiedene Messenger nutzen können.

Schnell und unkompliziert

„Nachdem die Nutzung von WhatsApp inzwischen zum Alltag vieler Menschen gehört, wollte die Stadtverwaltung diese Kommunikationsmöglichkeit für eine unkomplizierte Information und zugleich für den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern nutzen“, berichtet Christian Volk, Pressesprecher der Stadt Horb, gegenüber Kommune21. „Ziel war es, Bürgerinnen und Bürgern aktuelle Stadtnachrichten, Baustelleninformationen, Veranstaltungshinweise sowie Notfall-Meldungen für Horb auf schnellem und unkompliziertem Weg zur Verfügung zu stellen. Und dies über eine Plattform, die viele Bürgerinnen und Bürger sowieso im täglichen Gebrauch haben. Klar war auch, dass die WhatsApp-Nachrichten die bisherigen Kommunikationskanäle der Stadt über die städtische Internet-Seite, das Horber Amtsblatt oder die Veröffentlichung von Pressemitteilungen in den lokalen Tageszeitungen ergänzen, diese jedoch nicht ersetzen.“
Als bekannt wurde, dass WhatsApp den Newsletter-Service zum 7. Dezember 2019 einstellt, bot das Unternehmen MessengerPeople seinen Kunden die Eigenentwicklung Notify an. Diese zweite App sollte sozusagen als Vermittler fungieren. Notify informiert über Neuigkeiten in den vom Nutzer abonnierten Kanälen. Die Neuigkeiten können dann entweder in der App gelesen oder per WhatsApp abgerufen werden. Für einen einfachen Kommunikationsweg ziemlich kompliziert – das sahen zumindest die Nutzer des Horber WhatsApp-Kanals so. „Nach Rückmeldungen durch unsere Nutzer war die Handhabung der Notify-App nicht wirklich praktikabel, weshalb wir uns als Stadtverwaltung entschieden haben, diesen Weg nicht weiter zu verfolgen“, sagt Volk. Horb möchte sich nun anderen Kanälen widmen. „Neben den klassischen Informationskanälen der Stadt werden wir künftig auch auf Facebook und Instagram vertreten sein“, berichtet Volk.

Pull-Funktion weiterhin verfügbar

Für Matthias Mehner, Chief Marketing Officer und Mitglied des Management Boards bei MessengerPeople, ist die Notify-App der Zwischenschritt zur Zukunft der Konversation, die vergleichbar zum Conversational Marketing aus einem interaktiven Dialog bestehen wird. Der Nutzer tritt also direkt mit der Gemeinde in Kontakt und bekommt auf gezielte Fragen, wie #Müllabfuhr auch gezielte Antworten. Momentan fungiere die App aber noch als eine Art Reminder. In Mehners Worten: „Achtung, da gibt es etwas Neues, frag doch wieder bei WhatsApp nach.“ WhatsApp verbiete ja nur die Push-Funktion, die Funktion Pull könne weiterhin genutzt werden. Aufgrund der Masse an WhatsApp-Nutzern sei es laut Unternehmen auf jeden Fall erstrebenswert diesen Kommunikationsweg zu erhalten. Wirkliche Push-Nachrichten erzeugen könnte man sonst nur über eine eigene App. Diese zu entwickeln ist sehr teuer, daher sei die Reminder-App natürlich auch für kleinere Kommunen die bessere Alternative, so Mehner. MessengerPeople sehe momentan kein Anzeichen dafür, dass die Nutzer das Prinzip zu kompliziert finden. Sie sind zufrieden mit ihrer App, die sie in den vergangenen zwei Monaten zusammengebaut haben, sagt Mehner auf Anfrage von Kommune21. „Notify ist gerade auf Platz eins der iOS-Download-Charts und liegt somit noch vor Twitter und der Tagesschau-App.“ (Stand: 6. Dezember 2019)

()

Stichwörter: Social Media, Horb, MessengerPeople, WhatsApp, Bürgerservice